

東京都南多摩保健所 医療安全支援センター事業 令和6年度実績報告

患者の声相談窓口

医療安全支援センターは、医療法第6条の13の規定に基づき保健所等に設置されています。主な業務として、医療に関する苦情や相談に対応（患者の声相談窓口の設置）するとともに、研修等により住民向けや医療機関向けに情報提供を行うなど、医療機関安全確保のための支援を行っています。

患者の声相談窓口には、医療機関の紹介を求めるものや医療機関とのコミュニケーションに悩む方、治療内容に疑問を抱く方からの相談が多く寄せられます。住民と医療機関等の中で中立的な立場から、信頼関係を構築できるように双方の取り組みを支援させていただきます。なお、医療機関との紛争の仲介や調停及び現在の症状に関する診断は行っていません。

管内（日野市・多摩市・稲城市）の診療所・歯科診療所に関する相談先

南多摩保健所 医療安全支援センター「患者の声相談窓口」

専用電話番号 042-310-1844

病院に関する相談先（病床数が20床以上）

東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」（都庁）

専用電話番号 03-5320-4435

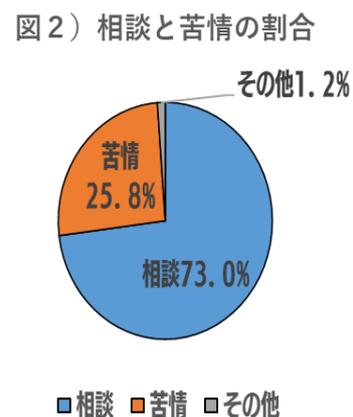
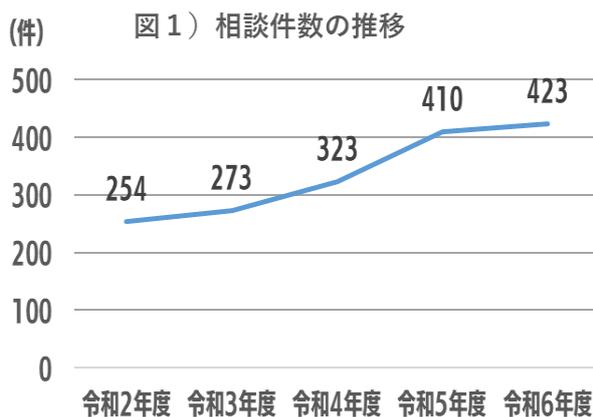
※いずれも相談時間は平日9時から17時まで（12時から13時を除く）、原則電話で30分以内



1 患者の声相談窓口

(1) 相談件数と相談・苦情の割合

令和6年度は423件で、新型コロナウイルス流行禍の受診控えの状況から受療行動が再開しているためか、相談件数は上昇傾向であり、過去5年間で一番多い結果となりました（図1）。お受けする内容のうち、相談は73.0%、苦情は25.8%でした（図2）。



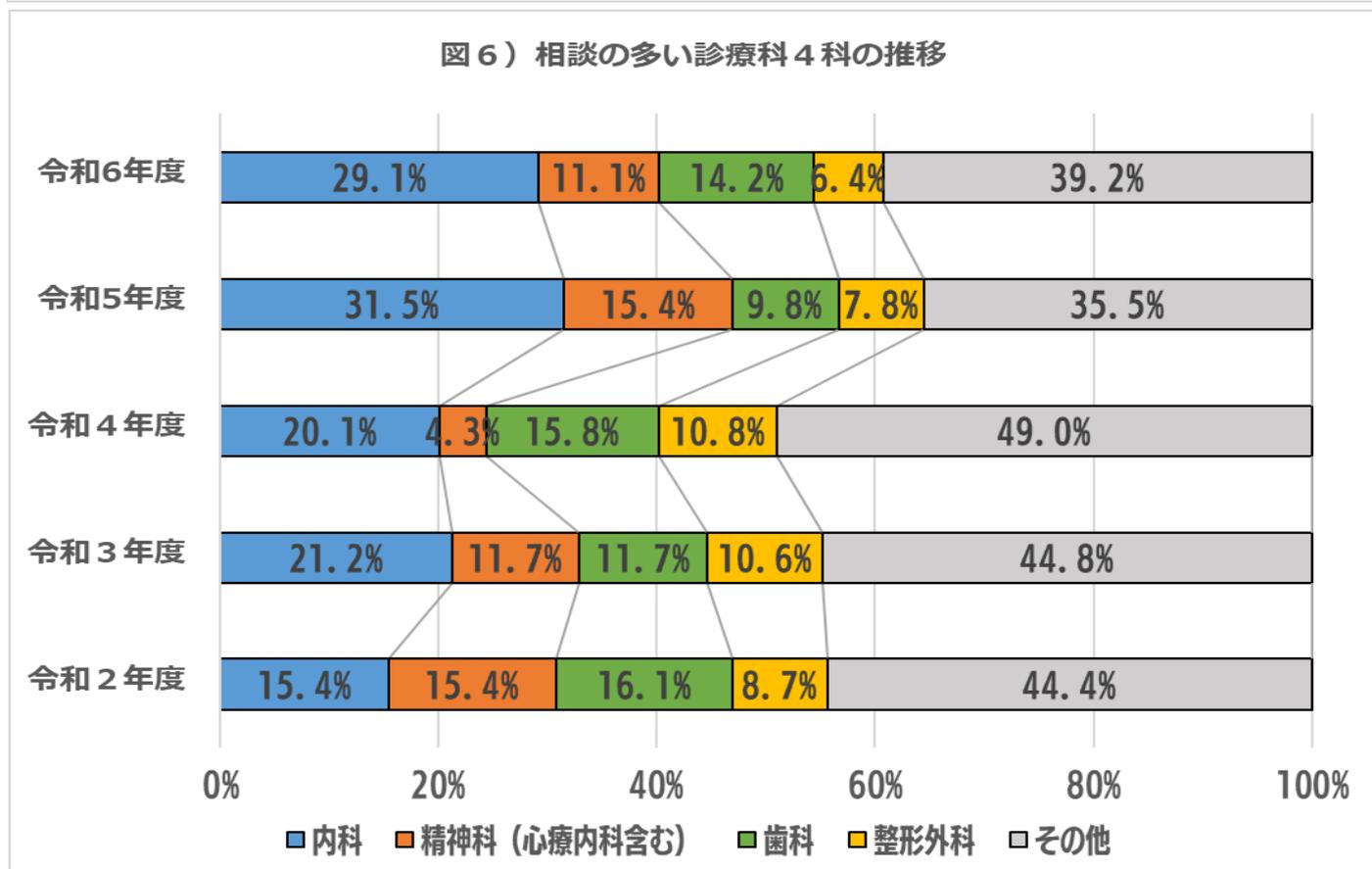
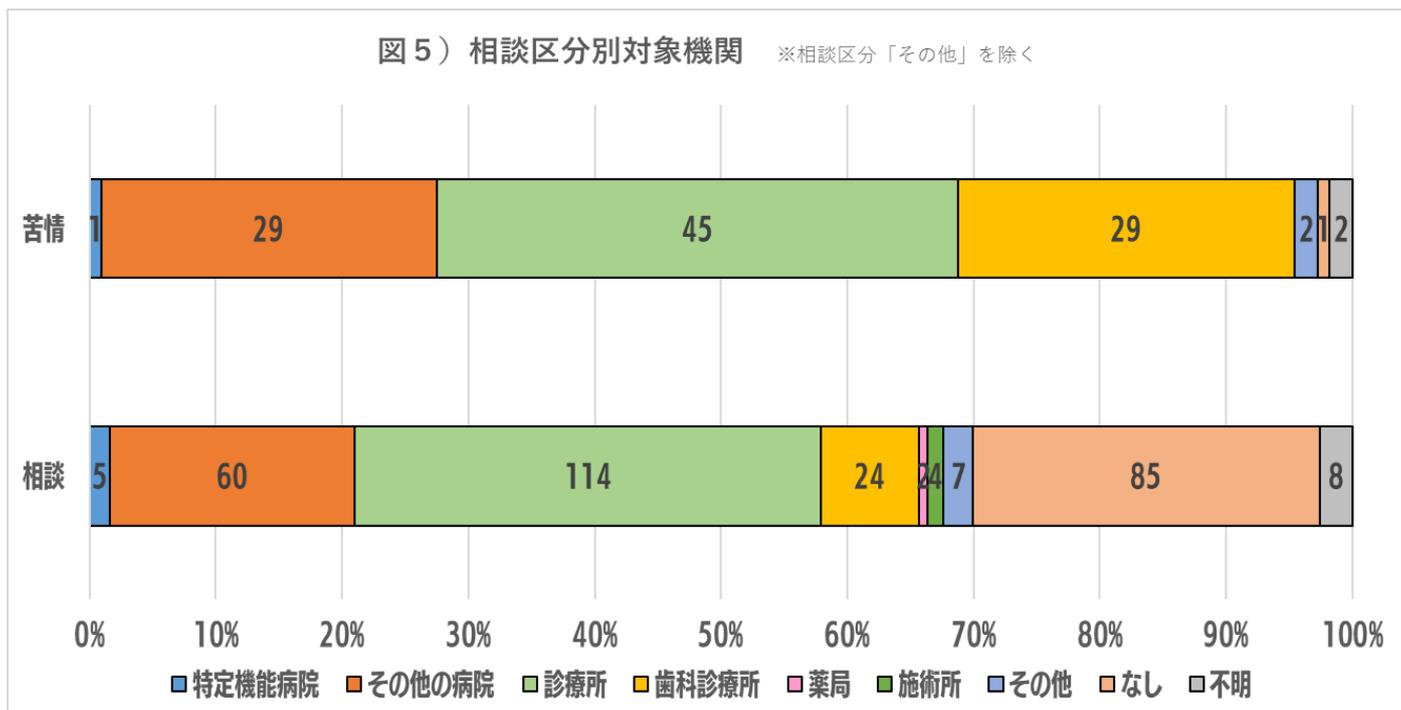
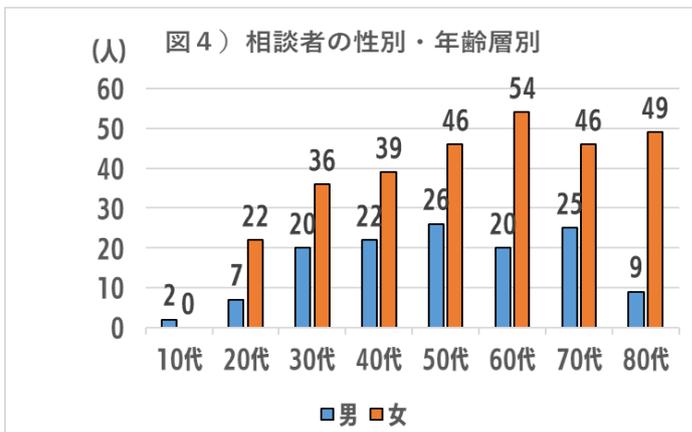
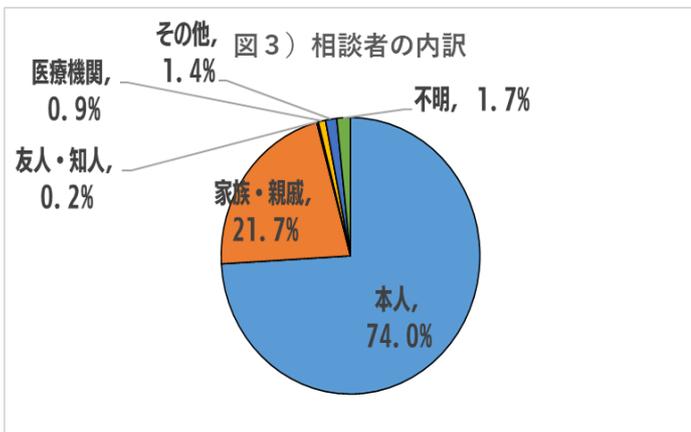
(2) 相談者の状況

相談者の7割以上が本人で、次いで多いのが家族・親戚からです（図3）。また、性別・年齢層別に見ると60歳代が最も多く、60歳代以上の方からの相談が半数程度を占めている状況です。また、相談者の性別としては女性が多い傾向があります（図4）。

(※相談者の性別と年齢層については相談対応者が相談内容や声質から推定して分類しています。)

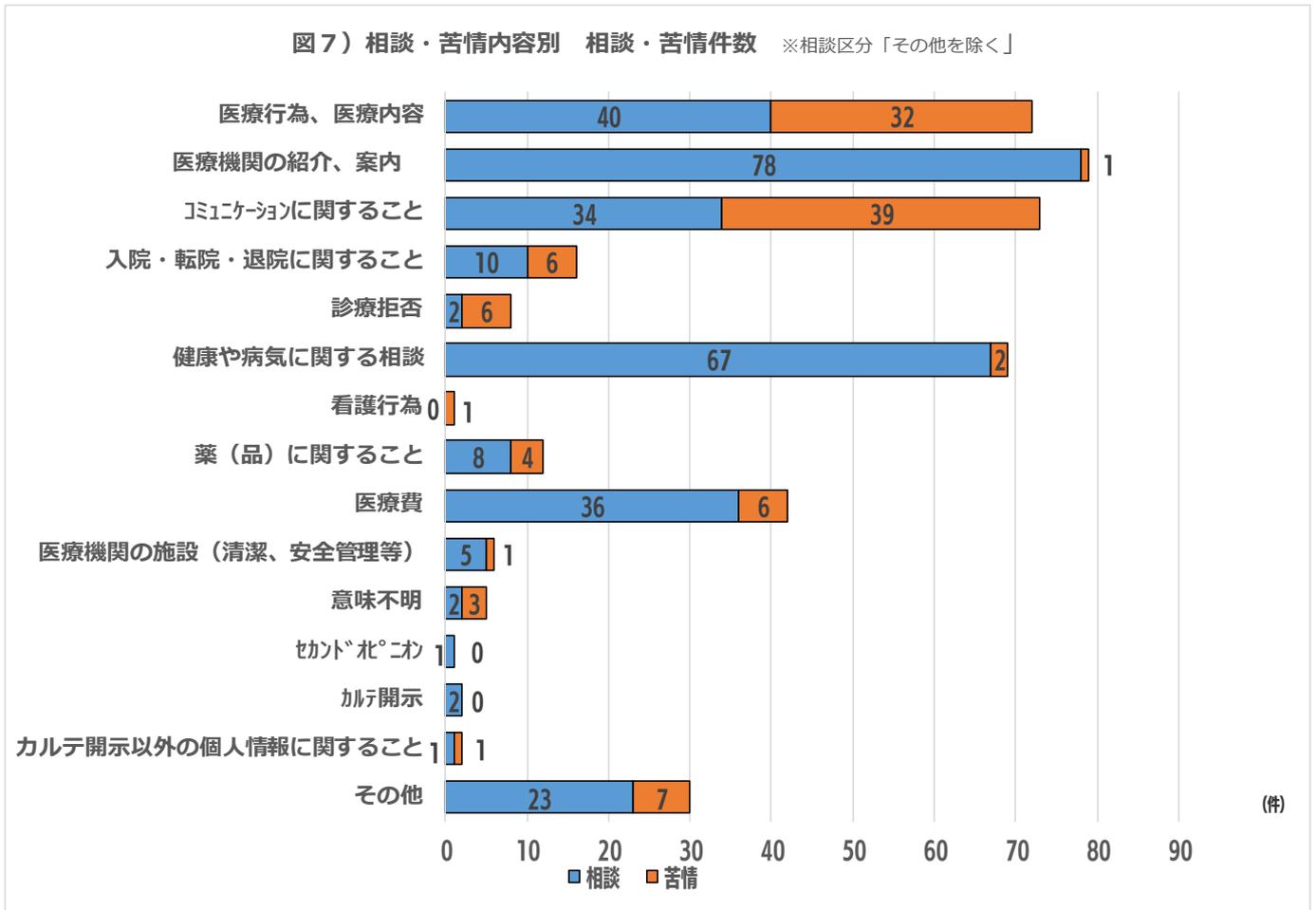
相談区分対象機関別に見ると、診療所・歯科診療所に関する相談・苦情が多いです（図5）。病院に関する相談は都庁の医療安全支援センターでの対応となっていますが、相談窓口が異なることを案内した上で話だけでも聞いてほしいとのニーズも多く、一定の割合を占めています。

例年相談の多い診療科目として内科、精神科（心療内科を含む）、歯科、整形外科があげられます（図6）。

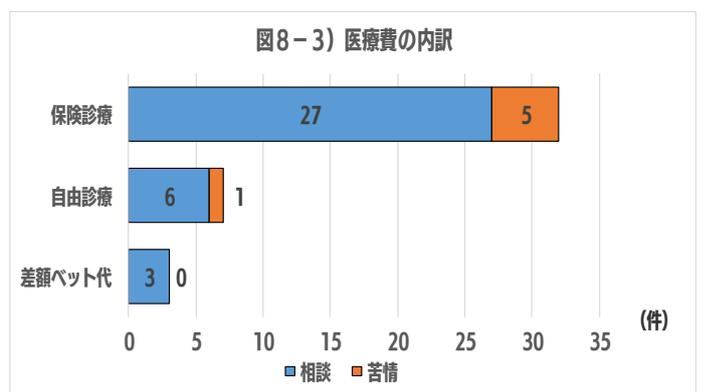
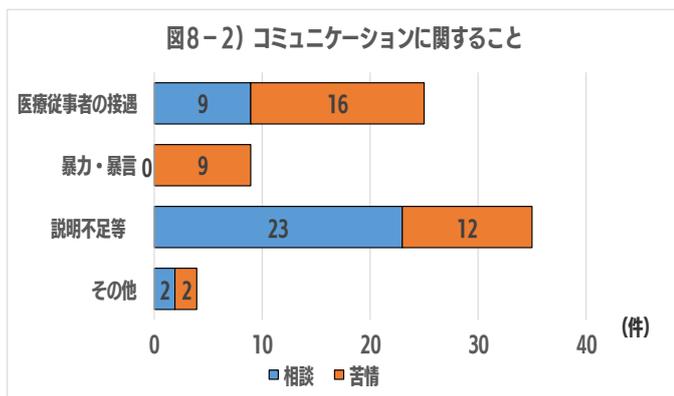
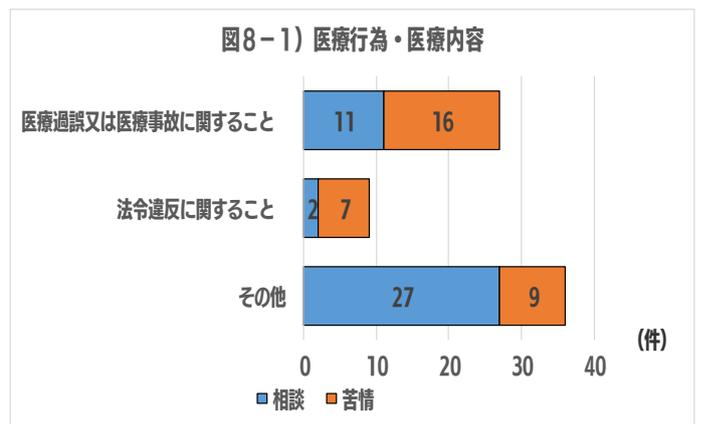


#### (4) 相談及び苦情の内容

相談内容としては、「医療機関の紹介・案内」が最も多く、次いで「健康や病気に関する相談」、「医療行為・医療内容」、「医療費」、「コミュニケーションに関すること」の順です。苦情内容としては、「コミュニケーションに関すること」が最も多く、次いで「医療行為・医療内容」の順となっています。コミュニケーションに関することの要素は、他の分類項目に分けられた中でも見受けられ、患者さんが共通して困りごとを感じやすい内容と言えます（図7）。



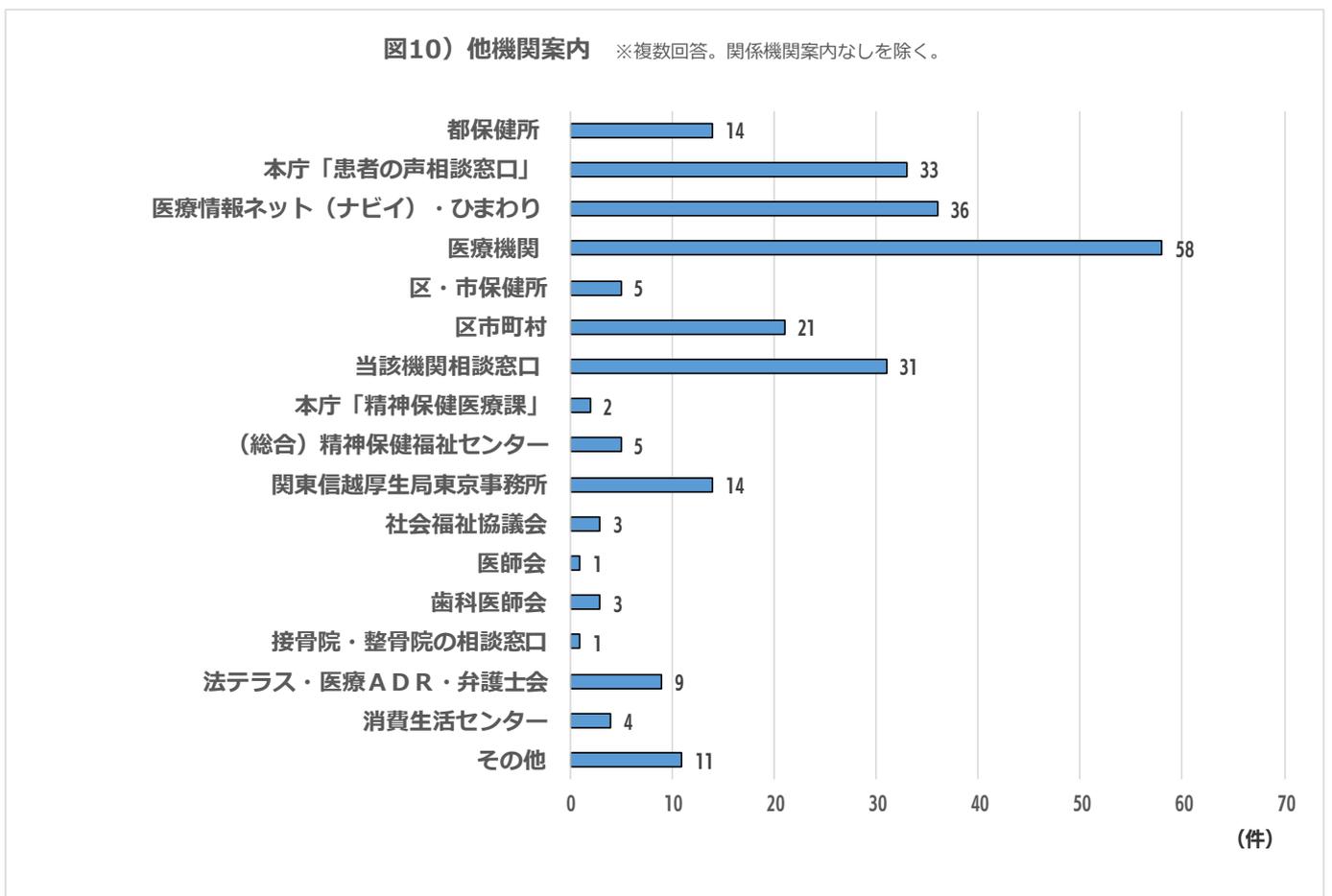
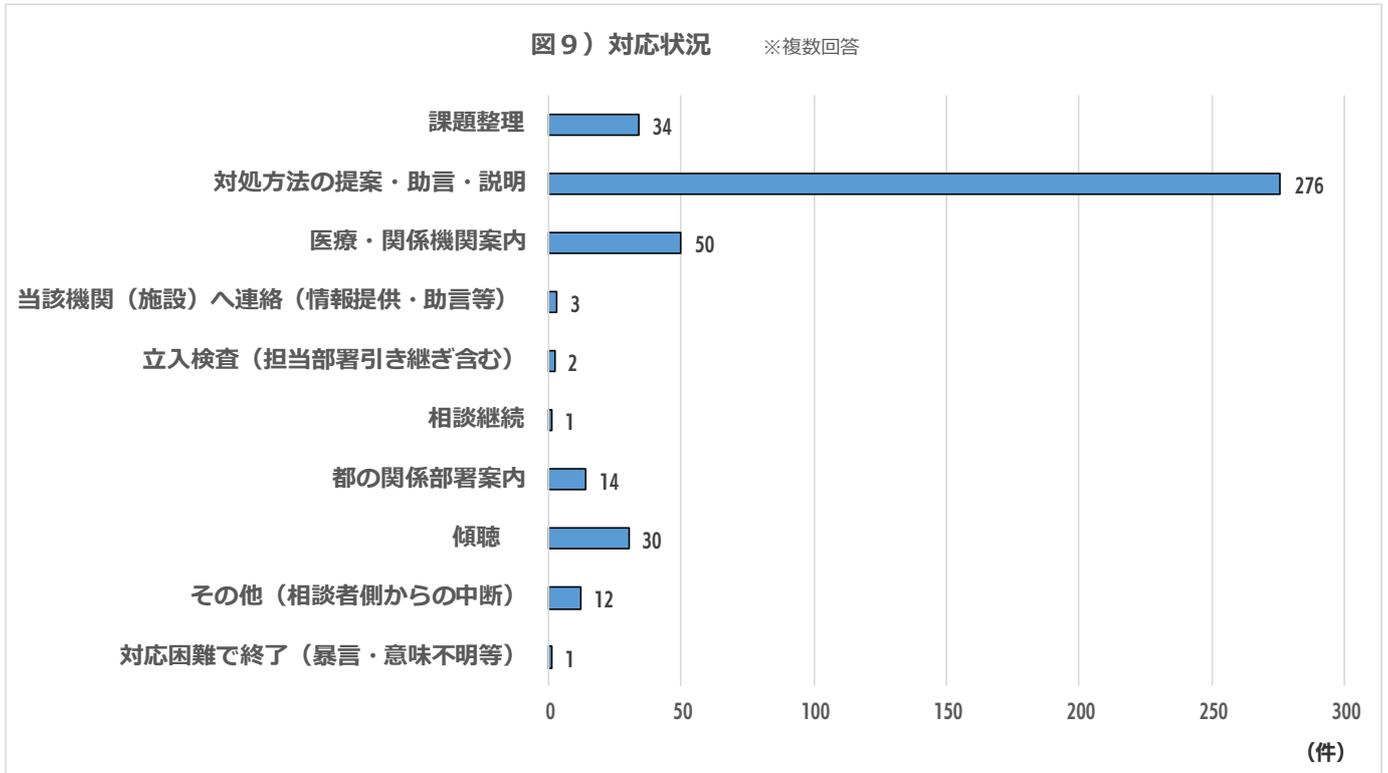
相談・苦情で多い内容を更に見ると、「医療行為・医療内容」では、医療過誤または医療事故に関することが多く（図8-1）、「コミュニケーションに関すること」では、説明不足や医療従事者の接遇に関する内容が多くを占めます（図8-2）。また「医療費」では保険診療についての相談が多く寄せられています（図8-3）。



## (5) 対応状況

相談に対する対応状況としては、「対処方法の提案・助言・説明」が最も多く、次いで「医療・関係機関案内」、「課題整理」と続きます（図9）。

他機関案内先としては、ご希望に沿った「医療機関」の案内だけでなく、ご自身での検索を希望する方には「医療情報ネット（ナビイ）・ひまわり」も案内します。また、相談内容に合わせて「当該機関相談窓口（受診している病院の相談窓口）」や「区市町村」、「関東信越厚生局東京事務所」、「法テラス・医療 ADR・弁護士会」、「消費生活センター」等を案内しました（図10）。



※患者の声相談窓口では、相談者ご自身で医療機関等に相談し、まずは当事者間での話し合いをするようにお伝えしております。患者から声が届いた際は、院内で情報を共有・整理し、必要に応じて対応策の検討をお願いします。定期的なマニュアルの見直しや職員研修も併せて実施されると効果的です。保健所で実施する医療安全に関する研修はホームページへの掲載やチラシを郵送することでお知らせしております。ぜひご活用ください。

※南多摩保健所ホームページに掲載している「[診療所（医科・歯科）を開設した皆様へ～診療所の管理等について～](#)」には医療安全体制作りのために必要な「医療安全の確保」、「個人情報の取り扱い」、「管理関係」等の情報をまとめています。こちらもぜひご覧ください。

※保健所として相談内容から医療機関に衛生上または安全管理上の問題があると判断した場合は、状況確認のために医療機関へご連絡を入れる場合があります。ご理解の程よろしくお願いいたします。

南多摩保健所健康づくりキャラクター みなみん



#### ○関連情報案内

日頃の医療安全体制づくりの参考に見て頂きたい情報をまとめました。ぜひご活用ください。

項目	内容
<b>東京都南多摩保健所ホームページ</b> (各種申請手続き・届出様式 >診療所・歯科診療所・施術所等 >診療所・歯科診療所の開設等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種手続きや通知等について掲載。</li> <li>・研修のご案内をしております。今年度開催分は順次掲載予定です。</li> <li>※医療法により全ての医療機関は年2回の医療安全のための職員研修が義務付けられる。無床診療所は当保健所の研修を代用することも可能。</li> </ul>
<b>医療情報ネット</b> (令和6年4月開設)	医療機関・薬局のインターネット上の公的検索システムが「医療情報ネット」に代わった。全国の医療機関・薬局について検索・情報収集可能。 ※東京都医療機関案内サービス「ひまわり」による都内の電話案内サービス継続。(電話:03-5272-0303、FAX:03-5285-8080、年中無休・24時間対応)
<b>医療事故情報収集等事業(公益財団法人日本医療機能評価機構)</b>	医療機関から医療事故情報やヒヤリ・ハット事例を収集し、分析・提供することで、医療安全対策の一層の推進を図ることを目的とする。これまでの事例を確認できる。
<b>医療事故調査制度(一般社団法人日本医療安全調査機構(医療事故調査・支援センター))</b>	医療事故※が発生した医療機関において院内調査を行い、その調査報告を収集・分析し再発防止につなげるための医療事故に係る調査の仕組み。 ※当該診療所に勤務する医療従事者が提供した医療に起因し、又は起因すると疑われる死亡又は死産であつて、当該管理者が当該死亡又は死産を予期しなかつたものとして厚生労働省令で定めるもの。
<b>東京都在宅医療ハラスメント相談窓口</b>	在宅医療を提供する中で患者やその家族からの暴力・暴言、ハラスメント行為などでの悩みを相談できる窓口。(電話:0570-008844(ナビダイヤル)、メール相談可) <a href="https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/zaitakuryouyou/harass">https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/zaitakuryouyou/harass</a>

## 2 研修会・連絡会

### (1) 患者相談窓口担当者、医療安全推進担当者研修会

医療機関・福祉施設等における医療安全対策の実務担当者の資質向上を目指し、医療安全の取組に関する情報交換、情報提供の場として実施しています。

開催日	テーマ	講師	対象	参加者
9月27日から 11月30日 (オンデマンド 配信)	その話、患者さんに伝わっていないかもしれません。知ってほしい医療の安全と質を高める対話のコツ～高齢者の患者との関係作りの視点から～	山梨大学大学院総合研究部 医学域医療安全学講座教授 荒神 裕之氏	管内医療機関及び関係 機関職員	79名

#### ～内容及び参加者からの感想～

患者の声相談窓口に寄せられた高齢者からの相談事例に対し、医療機関に知ってほしい患者対話のコツについて具体的にお話頂きました。的確な内容で分かりやすかった、患者対応に活かしたいとの感想が寄せられました。

開催日	テーマ	講師	対象	参加者
11月26日 (集合形式)	医療現場で役立つエラーを防ぐチームコミュニケーション～チームSTEPPSを取り入れてみよう～	国立保健医療科学院医療・福祉サービス研究部 上席主任研究官 種田 憲一郎氏	管内医療機関並びに特別養護老人ホームの診療所等の医療従事者、管理者、関係機関職員	16名

#### ～内容及び参加者からの感想～

チーム医療において協働するために必要なことについて、グループワークを中心にご講義を頂きました。医療職だけでなく事務職の方にもご参加いただき、施設種別や職種を複合的に組み合わせたグループ編成とすることで、活発な意見交換につながりました。参加者同士で交流する時間も多く楽しく学べたとの感想を頂きました。

### (2) 住民向け講演会

住民自らが医療に関する知識の習得等を図り、納得できる医療を受けられる一助として実施しています。

開催日	テーマ	講師	対象	参加者
9月5日 (ハイブリッド形式)	予防の大切さを知ろう！歯医者さんへの上手なかかり方～信頼関係を築くコミュニケーションのコツ～	国立大学法人東京医科歯科大学 名誉教授 歯学博士 品田 佳世子氏	管内に在勤、在住者、 関係機関職員	23名

#### ～内容及び参加者からの感想～

患者の声相談窓口で歯科に関するご相談が多く寄せられることから、歯科医院と信頼関係を築くためのコミュニケーションのポイントについてご講義いただきました。予防歯科に関する内容も交えてわかりやすくお話を伺ったことで、参加者からは満足度の高い感想が寄せられました。

### (3) 医療安全推進担当者連絡会

病院間の情報共有、ネットワークの強化のほか、南多摩保健所医療安全支援センター業務の円滑な運営にあたり協力を得ることを目的として実施しています。

開催日	名称	対象	参加者
5月28日 (集合形式)	令和6年度 南多摩保健所医療安全支援 センター連絡会	管内において、医療安全対策加算1を算定している 4病院の医療安全推進担当者	4名

【発行】東京都南多摩保健所 医療安全支援センター（管理課保健医療担当）

住所 〒206-0025 東京都多摩市永山二丁目1番地5

電話 042-371-7661（保健所代表）／042-310-1844（患者の声相談窓口専用）